

居宅介護等サービス重要事項説明書

【令和 年 月 日現在】

1.事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	株式会社エーエスケー
代表者職・氏名	代表取締役 新井 俊明
本社所在地	静岡県浜松市中央区篠ヶ瀬町801番地の1

2.サービスを提供する事業所の概要

(1)事業所の名称等

名 称	ヘルパーステーション ひばり
事業者番号	居宅介護・重度訪問介護 (指定事業所番号2217220223)
所在地	〒435-0042 静岡県浜松市中央区篠ヶ瀬町801番地の1
電話番号	053-422-3465
FAX番号	053-422-3466
通常の事業の実施地域	浜松市中央区、浜松市浜名区、磐田市

(2)事業所の窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日(祝日を除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

(3)事業所の勤務体制

職種	業務内容	勤務形態・人数
管 理 者	従業者と業務の管理	常 勤 1人サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	利用申込みに係る調整 従業者に対する技術指導 居宅介護等計画の作成 指定居宅介護等の提供等	常 勤 3人(うち1人管理者と兼務) 非常勤 1人
ホームヘルパー	指定居宅介護等の提供	常 勤 3人 非常勤 12人

3.当事業所が提供するサービスと利用料金

(1)「居宅介護等計画」とサービス内容

当事業所では、次のサービス内容から定めてサービスの提供をします。

「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者様の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者様に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護等計画」は、利用者様やご家族に事前に説明し、同意を頂くとともに、利用者様の申し出により、いつでも見直すことができます。

【サービス内容】

区分		サービス内容
居宅介護	身体介護	食事の介護、排泄の介護、衣類の着脱の介護、入浴の介護、身体の清拭・洗髪、身体介護を伴う通院等の介助(ホームヘルパーが自動車を運転して実施する通院等の介助を除きます。)、その他必要な身体介護
	家事援助	調理、衣類の洗濯・補修、住居などの掃除、整理整頓、生活必需品の買い物、身体介護を伴わない通院等の介助(ホームヘルパーが自動車を運転して実施する通院等の介助を除きます。)、関係機関との連絡、その他必要な家事

(2)利用料、その他の費用の額

次のサービス基本料金のうち、通常 9 割が介護給付費の給付対象となります。

事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者様は、利用者負担分として、サービス基本料金の 1 割(定率負担)を事業者にお支払いいただきます。

利用者様負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、月々の利用者負担額は変わることがあります。

当事業所が代理受領を行った場合は、利用者様に通知します。

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

【サービス基本料金】

地域区分：7 級地(10.18)

区分		1 回あたりの所要時間	単位数	基本利用料金	利用者負担額
居宅介護	身体介護	30 分未満	256 単位	2,606 円	261 円
		30 分以上 1 時間未満	404 単位	4,112 円	412 円
		1 時間以上 1 時間 30 分未満	587 単位	5,975 円	598 円
		1 時間 30 分以上 2 時間未満	669 単位	6,810 円	681 円
		2 時間以上 2 時間 30 分未満	754 単位	7,675 円	768 円
		2 時間 30 分以上 3 時間未満	837 単位	8,520 円	852 円
		3 時間以上	921 単位に 30 分を増すごとに 83 単位を加算	9,375 円に 30 分を増すごとに 844 円を加算	938 円に 30 分を増すごとに 85 円を加算
	(身体を伴う) 通院等介助	30 分未満	256 単位	2,606 円	261 円
		30 分以上 1 時間未満	404 単位	4,112 円	412 円
		1 時間以上 1 時間 30 分未満	587 単位	5,975 円	598 円
		1 時間 30 分以上 2 時間未満	669 単位	6,810 円	681 円
		2 時間以上 2 時間 30 分未満	754 単位	7,675 円	768 円
		2 時間 30 分以上 3 時間未満	837 単位	8,520 円	852 円
		3 時間以上	921 単位に 30 分を増すごとに 83 単位を加算	9,375 円に 30 分を増すごとに 844 円を加算	938 円に 30 分を増すごとに 85 円を加算

	家事援助	30 分未満	106 単位	1,079 円	108 円
		30 分以上 45 分未満	153 単位	1,557 円	156 円
		45 分以上 1 時間未満	197 単位	2,005 円	201 円
		1 時間以上 1 時間 15 分未満	239 単位	2,433 円	244 円
		1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	275 単位	2,799 円	280 円
		1 時間 30 分以上	311 単位に 15 分を増すごとに 35 単位を加算	3,165 円に 15 分を増すごとに 356 円を加算	317 円に 15 分を増すごとに 36 円を加算
	(身体を伴わない) 通院等介助	30 分未満	106 単位	1,079 円	108 円
		30 分以上 1 時間未満	197 単位	2,005 円	201 円
		1 時間以上 1 時間 30 分未満	275 単位	2,799 円	280 円
		1 時間 30 分以上	345 単位に 30 分を増すごとに 69 単位を加算	3,512 円に 30 分を増すごとに 702 円を加算	352 円に 30 分を増すごとに 71 円を加算

※上記の料金設定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、ご利用者様の居宅介護計画等に位置づけた時間数を基準とします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護等計画の見直しを行います。

※上記単位数に対して、早朝(午前 6 時～午前 8 時)・夜間(午後 6 時～午後 10 時)帯は 25%増し、深夜(午後 10 時～午前 6 時)は 50%増しとなります。

※やむを得ない事情で、かつ利用者様の同意のもと、従業者 2 人で訪問した場合は 2 人分の料金となり、利用者負担額も 2 倍になります。

【加算料金】

加算の種類	単位数	基本利用料金	利用者負担額
初回加算	200 単位／月	2,036 円／月	204 円／月
緊急時対応加算	100 単位／回 (月 2 回限度)	1,018 円／回 (月 2 回限度)	102 円／回 (月 2 回限度)
利用者負担上限額管理加算	150 単位／回 (月 1 回限度)	1,527 円／回 (月 1 回限度)	153 円／回 (月 1 回限度)
福祉・介護職員処遇改善加算 I	上記基本料金及び加算料金に福祉・介護職員処遇改善加算 I が加算されます。 総単位数(基本サービス費＋各種加算減算)×サービス別加算率(居宅介護：41.7%)<1 単位未満の端数四捨五入>×1 単位の単価(10.18) なお、福祉・介護職員処遇改善加算の利用者負担額(1 割)は上記額×0.1(1 円未満切り捨て)です。		
特定事業所加算 II	基本単位数の 10%加算<1 単位未満の端数四捨五入>		

※利用者負担額(1 割)の算出方法

基本料金及び加算・減算料金の 1 ヶ月のサービス合計単位数×10.18 円＝〇〇円(1 円未満切り捨て)

〇〇円×0.1(1 円未満切り捨て)＝△△円(利用者負担額)

(3)償還払い

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者様に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

(4)交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、ホームヘルパーが訪問するための交通費の実費をご負担して頂きます。なお、自動車を使用した場合は交通費を頂戴致しません。

(5)キャンセル料

利用予定日の直前にキャンセルをした場合は、キャンセル料をいただきます。ただし、利用者の容態の急変や急な入院等、緊急やむを得ない事情がある場合は請求しません。なお、サービスの利用を中止する場合は至急ご連絡ください。

利用日の前日 18 時までの連絡があった場合	無料
利用日の前日 18 時までの連絡がなかった場合	1,000 円

(6)その他

- ①サービス提供のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。
- ②通院等の介助や移動の介護サービスにおいて、ホームヘルパーに公共交通機関などの交通費の他、入場料、利用料等が必要な場合、その実費を頂きます。この費用については、サービスご利用時にその都度お支払いいただきます。

4.利用者負担額、その他の費用の請求及び支払方法

(1)請求方法

- ①利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。
- ②請求書は、利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届けします。

(2)支払方法等

- ①請求月の末日までに、下記のいずれかの方法でお支払いください。
 - ・現金払い
 - ・事業者が指定する口座への振り込み
 - ・利用者が指定する口座からの自動振替
- ②お支払いを確認しましたら、領収証をお渡ししますので、必ず保管してください(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

5.サービスのご利用方法

(1)利用中止・変更・追加などのお申し出

原則として、サービスの実施日の 24 時間前までに事業者にお申し出ください。

訪問時に、利用者様の体調などの理由で居宅介護等計画を予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、利用者様の同意を得て、サービス内容の変更をします。（その場合は、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。）

(2)サービスの変更・追加などの調整

サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者様が希望する時間にサービスの提供が出来ないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者様に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(3)サービスの終了

①利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出下さい。

②自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了致します。

*利用者様が入所施設等に入所された場合

*支給決定を受けられなかった場合(※この場合、条件を変更して再度契約する事ができます。)

*利用者様がお亡くなりになった場合

③その他

*当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者様やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合には、利用者様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

*利用者様が、サービス利用料金のお支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず7日以内にお支払いがない場合、または利用者様やご家族などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、当社は文書で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

6.サービス利用に関する留意事項

(1)ホームヘルパーについて

①サービス提供に際しては、担当のヘルパーを決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者様に説明するとともに、利用者様及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

②利用者様から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、ご利用者様相談窓口等にご遠慮なく相談下さい。

(2)受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は、速やかホームヘルパーにお知らせください。

また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせて頂く場合には、ご提示くださいますようお願い致します。

7.サービス実施の記録について

(1)サービス実施記録の確認

当事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者様にその内容のご確認をいただきます。

内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。

なお、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供終了日より5年間保存します。

(2)利用者様の記録や情報の管理、開示について

当事業所では関係法令に基づいて、利用者様の記録や情報を適切に管理し、利用者様の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者様のご負担となります。)

8.緊急時の対応方法

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じると共に家族等へ連絡いたします。

主治の医師	医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名	
	電話番号	

9.事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡すると共に必要な措置を講じます。また、サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

10.秘密の保持と個人情報の保護について

(1)利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者は、利用者等の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

- ・事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ・また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ・事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2)個人情報の保護について

- ・事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。
- ・事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ・事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を

行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者様の負担となります。)

11. サービス提供に関する相談、苦情

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア サービス提供に関する相談及び苦情を受けるための窓口を設置します。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

- ・苦情が発生した場合は、ただちに管理者が相手方に連絡を取り、直接訪問する等、詳しい状況を伺い把握する。
- ・担当スタッフから状況を確認し把握する。
- ・管理者が必要と判断した場合は、サービス提供担当スタッフを中心に検討会議を開く。
- ・検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を「苦情対応報告書」に担当スタッフが記入して、報告・提出することとする。
- ・検討会議の結果、必ず具体的な対応を早急に行う。
- ・「苦情対応報告書」を記録して、台帳に保管し、再発防止のために役立てる。
- ・事業所での対応が困難な場合は、市区町村に相談し、その指示を仰ぐ。

(2) 苦情相談窓口

担当	管理者 新井俊明
電話番号	053-422-3465
受付時間	午前8時30分から午後5時30分まで
受付日	月曜日から金曜日(祝日を除く)

市区町村の苦情相談窓口等に苦情を伝えることができます。

浜松市役所 障害保健福祉課	053-457-2034
中央区役所 社会福祉課	053-457-2057
東行政センター(社会福祉担当)	053-424-0176
西行政センター(社会福祉担当)	053-597-1118
南行政センター(社会福祉担当)	053-425-1485
北行政センター(社会福祉担当)	053-523-3111
浜名区役所 社会福祉課	053-585-1121
浜松市社会福祉協議会 浜松地区センター	053-453-0553

12. 虐待防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 新井 俊明
-------------	-----------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

令和 年 月 日

居宅介護等サービスの提供の開始に際し、契約書及び本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

事業者

所在地 静岡県浜松市中央区篠ヶ瀬町801番地の1

法人名 株式会社 エーエスケー

代表者名 代表取締役 新井 俊明

説明者

事業所名 ヘルパーステーションひばり

氏名

私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護等サービスについての重要事項の説明を受け、サービス提供に同意します。

利用者

氏名

(代理人) 氏名